

OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO DE LA CENTRAL TELEFONICA MERIDIAN 1 OPCION 11 C

TEMARIO:

1. Arquitectura del Meridian 1
 - 1.1. Descripción general del sistema Meridian 1 Opción 11C.
 - 1.2. Identificación del equipo:
 - 1.2.1. Equipo Común
 - 1.2.2. Equipo de Red
 - 1.2.3. Equipo Periférico
Tarjetas de los sistemas Meridian 1
 - 1.2.4. Equipo de Poder
Sistema de alimentación de energía
Sistema de respaldo de energía
 - 1.2.5. Equipo Terminal
Troncales analógicas
Troncales digitales
Teléfonos digitales de la serie 3900 (Features)
Teléfonos analógicos (Features)
2. Interfaz del administrador con el sistema
 - 2.1. Acceso al sistema
 - 2.1.1. Terminales de mantenimiento
Comunicación serial
 - 2.2. Niveles de acceso, usuarios y contraseñas
 - 2.3. El software de administración de la central telefónica. X11. Rls. 25
Características generales
Distribución y utilidades de programas (LDs)
3. Programación: Administración y mantenimiento de software del sistema Meridian 1.
 - 3.1. Identificación de los puertos de voz (extensiones y troncales) en el sistema
Terminal Number (TN) y Directory Number (DN)
 - 3.2. Listado de programas (LDs) más utilizados y su uso
 - 3.3. Revisión y ajuste de la hora del sistema (LD 2)
 - 3.4. Rutinas de impresión de programación de extensiones, nombres de usuarios, troncales, rutas.
LD 20, LD 21, LD 95.
 - 3.5. Impresión de datos necesarios para la importación de información desde el SECC (Symposium Express Call Center)
LD 81, LD 23, LD 21
 - 3.6. Programación de extensiones, troncales y rutas.
LD 10, LD 11, LD 14 y LD 16.

- 3.7. Rutinas de mantenimiento: mantenimiento de puertos de extensiones, troncales, puertos de comunicación serial, rastreo de llamadas , mantenimiento de canales de enlaces digitales y vaciado de datos.
LD 32, LD 37, LD 80, LD 60 y 43
- 3.8. Revisión de estado del enlace ELAN para el Symposium Express
LD 48.

ADMINISTRACION Y MANTENIMIENTO DEL SYMPOSIUM EXPRESS CALL CENTER 3.0 (SECC)

El presente entrenamiento está orientado a los administradores de sistema del SECC, pero desde el punto 5.2. se consideran las tareas que ejecutarán los supervisores.

TEMARIO:

1. Descripción del SECC
 - 1.1. El software en el servidor
 - 1.2. El software en el cliente
 - 1.3. Displays gráficos de tiempo real (GRTD)
2. Generalidades de la instalación del SECC (requerimientos)
3. Acceso al SECC.
 - 3.1. Niveles de usuarios y passwords.
4. Archivo de datos para importar desde la central Meridian 1 hacia el SECC
 - 4.1. Datos necesarios de la PBX
 - 4.1.1. Listar agentes y supervisores (LD 81)
 - 4.1.2. Desplegar programación de CDNs y ACDs (LD 23)
 - 4.1.3. Desplegar programación de rutas (LD 21)
5. La pantalla de trabajo del SECC.
 - 5.1. Para el administrador del sistema
 - 5.1.1. Log de alarmas
 - 5.1.2. Funciones avanzadas
 - 5.1.2.1. Importación de datos
 - 5.1.2.2. Revisión de recursos adquiridos desde la central (teléfonos, rutas y CDNs)
 - 5.1.2.3. Creación de skillsets
 - 5.2. *Para el supervisor y administrador del Call Center*
 - 5.1.1. *Acceso a la pantalla de trabajo del supervisor*
 - 5.1.2. *Pantallas de configuración*
 - 5.1.2.1. *Crear / modificar agentes*
 - 5.1.2.2. *Asignar skillsets a agentes*

6. *Pantallas de tiempo real*

- 6.1. *Configuración del despliegue de las pantallas de tiempo real*
- 6.2. *Seteo de valores umbral para los colores*
- 6.3. *Interpretación de los parámetros más usuales.*

7. *Reportes*

- 7.1. *Reportes definidos por el usuario a partir de los reportes estándar*
- 7.2. *Filtros de datos*
- 7.3. *Generación de reportes*
- 7.4. *Interpretación de los reportes más útiles.*
 - 7.4.1. *Desempeño de agentes en llamadas In Calls (entrantes)*
 - 7.4.2. *Desempeño de agentes en llamadas por DN (tecla de extensión)*
 - 7.4.3. *Desempeño del skillset (del grupo de agentes)*
 - 7.4.4. *Desempeño general del CDN (del servicio)*

SYMPOSIUM EXPRESS CALL CENTER (SECC) Cliente

1.1. INGRESO AL PROGRAMA

Existen tres niveles para ingreso al SECC:

Administrador del Sistema

Para mantenimiento del SECC y actualizaciones de software.

Administración del Call Center

Para funciones de administración de Call Center avanzadas.

Supervisor

Para trabajo diario con el Call Center, esto incluye:

- Monitoreo (pantalla de tiempo real)
- Administración de agentes (características de los agentes)
- Modificaciones en el tratamiento de llamadas (enrutamiento y opciones)
- Generación de reportes

Se ingresa al programa con doble clic en el icono de Symposium ECC en la pantalla de Windows.

Para trabajar como **supervisor**:

USER ID:

PASSWORD:

1.2. PANTALLAS DE TRABAJO

Las pantallas de trabajo del supervisor son:

a. Displays de tiempo real

Se accede a ellas a través a ellas a través de icono Real Time Displays. La pantalla inicial muestra las opciones de presentación de los displays.

- seteo de umbrales para los colores
- refresco de las pantallas

Los displays de tiempo real son pantallas donde se muestran las estadísticas de tiempo real del Call Center, es decir, lo que está sucediendo al momento con:

- los agentes (primera pantalla)
- las colas (skillsets, segunda pantalla)
- el Call Center en general (tercera pantalla)

b. Agent / Supervisor Administration

Se accede a la pantalla a través del icono.

En esta pantalla se define las características de los agentes:

- Nombre y apellidos
- Tipo de trabajo (agente o supervisor)
- Agent ID
- La clave con que se firma en el sistema cada agente

ES INDISPENSABLE QUE TODOS LOS AGENTES SE FIRMEN PARA QUE APAREZCAN EN LOS DISPLAYS DE TIEMPO REAL Y EN LOS REPORTES.

- El número de su extensión (Phantom DN)
- El supervisor al que está asignado

c. Agent Skillset Assigment

En esta pantalla se establecen los skills de cada agente, es decir se asigna cada agente a uno o varios skillsets. En Corposeguridad los agentes pertenecen a un solo skillset.

d. Reportes

De acuerdo a las opciones escogidas en la ventana View del menú principal, en la pantalla de reportes aparece el listado de reportes estándar, definidos por usuarios y creados por usuario.

- Estándar
- User-Defined
- User-Created

Los que se utilizan en Corposeguridad son los reportes definidos por usuario, que son copiados de los reportes estándar y tiene un nombre descriptivo específico.

Horario de reportes:

Algunos de los reportes de Corposeguridad se generan automáticamente en un horario preestablecido.

Todos están en la carpeta

Todos los reportes definidos tienen títulos, para facilitar la interpretación.

SYMPOSIUM EXPRESS CALL CENTER (SECC) Servidor

2.1. INGRESO AL PROGRAMA

El SECC es una aplicación cliente – servidor. En el computador del servidor, la parte de **Server** del Symposium Express está instalada en D: y la parte de **Client** está instalada en C: . Por ello, en el servidor del SECC se puede acceder también a las facilidades el cliente con los tres niveles de privilegios antes estudiados.

Al ingresar como supervisor se tienen las mismas opciones revisadas en la primera parte, pero el trabajo en el servidor es principalmente de mantenimiento, para lo cual se debe acceder al SECC como Administrador del Sistema.

Se ingresa al programa con doble click en el icono de SECC en la pantalla de Windows.

Para trabajar como administrador del sistema:

	USER ID:
	PASSWORD:

Al ingresar como SysAdmin se despliega en la pantalla la ventana de manejo de Alarmas. Siempre está llena, pero con mensajes propios del trabajo del SECC.

2.2. PANTALLAS DE TRABAJO

El administrador del sistema tiene más opciones en la pantalla de trabajo que el supervisor:

Las pantallas de tiempo real, administración de usuarios, asignación de Skillsets y reportes son las mismas que para el supervisor. Las pantallas nuevas más importantes son:

- Backup
- Advanced Functions
- Call Presentation
- Call Routing
- Call Treatment
- Data Import

a. Backup

Que permite respaldar la información del SECC a un Tape Drive, pero que no se está usando en Corposeguridad.

b. Advanced Functions

Que permite acceder a funciones avanzadas de trabajo.

c. Call Presentation

Es la forma de cómo se presentan las llamadas a los agentes. Los agentes controlan la recepción de llamadas firmándose en sus teléfonos y estando en estado de Listo.

Un Call Presentation puede tener varias opciones como:

- las llamadas pueden ser contestadas automáticamente después de un tiempo determinado (opción de call force). Los agentes no necesitan presionar Incall.
- Si la llamada no es contestada después de un determinado período de tiempo, ésta retorna la cola.
- Una vez presentada la llamada, permanece ahí hasta que sea contestada o abandonada.
- Las llamadas por DN pueden ser colocadas en espera para recibir llamadas por Incalls.

d. Call Routing

Es la forma de cómo las llamadas son enrutadas. Se puede enrutar las llamadas a diferentes skillsets basadas en Calling Line ID (CLID), Dialed Number Identification Service (DNIS), o controlled directory number (CDN), éste ultimo es el que estamos utilizando.

e. Call Treatment

Mientras las llamadas están esperando que un agente las conteste, los llamantes deben recibir un tratamiento de llamada (Call Treatment) tal como: anuncios grabados o música en espera. Se pueden crear 32 diferentes Call Treatments en el Call Center. Se puede configurar lo siguiente:

- Las horas de operación del Call Center.
- Cómo manejar las llamadas que están en espera en la cola por un período de tiempo extendido (overflow treatment).
- Días festivos en los cuales el Call Center no trabaja.
- Los tipos de anuncios, música, u otros tipos de tonos que se darán a las llamadas que llegan al Call Center.

Hay la alternativa en la cual se puede manejar las llamadas durante situaciones de emergencia.

f. Data Import

El Symposium Express Call Center incluye una utilidad para importar datos del sistema Meridian 1, necesarios para configurar usuarios, skillsets, agent assignments, y call presentation.

Duración de los reportes

Statistic	Storage duration
interval statistics	15 days
daily statistics	7 days
weekly statistics	12 weeks
monthly statistics	12 months

SYMPOSIUM EXPRESS CALL CENTER (SECC)

El Symposium Express Call Center (SECC) es una aplicación externa de las centrales telefónicas Meridian 1 de Nortel para trabajo con Call Center. El SECC permite:

- Configurar los grupos de agentes y supervisores para los diferentes servicios en forma dinámica, de acuerdo a sus capacidades y entrenamientos.
- Modificar en vivo la configuración del Call Center, para mejorar el desempeño y hacer frente a cambio en la actividad telefónica.
- Monitorear el trabajo del Call Center en tiempo real (actividad de agentes y supervisores en línea).
- Generar reportes históricos del desempeño del Call Center.

Para esto el SECC ejecuta dos actividades:

- Contesta las llamadas y controla su distribución automática a los agentes.
- Captura desde la central la información de la actividad telefónica del Call Center (agentes, supervisores y rutas de troncales) y la almacena en disco duro.

DESCRIPCIÓN DEL SECC

El SECC es una aplicación cliente – servidor. El software del SECC al igual que los datos de la actividad telefónica diaria residen en el servidor de SECC instalado en el cuarto de equipos, mientras los archivos ejecutables que permiten al supervisor utilizar las facilidades del SECC están instalados en el PC de cada supervisor.

La información de actividad de colas y agentes se almacena en el servidor, de manera que mientras éste se mantenga encendido y comunicándose con la central telefónica, ningún dato se perderá.

Es imprescindible que todos los agentes se firmen en el sistema (log in) para que sean registrados y aparezcan en las estadísticas, incluso si se encargan exclusivamente de llamadas salientes.

Pueden utilizar el SECC tres tipos de usuarios:

- El administrador del sistema, para mantenimiento del SECC y funciones avanzadas.
- El administrador del Call Center para manejo de la configuración del Call Center.
- Supervisores para monitoreo y generación de reportes.

De acuerdo a sus actividades, los supervisores en Corposeguridad son 4 tipos:

1. Los que solamente monitorean la actividad del Call Center en línea (RTD – Real Time Displays).
2. Los que generan reportes (utilizan Symposium Express Call Center client).
3. Los que ejecutan las dos funciones anteriores y modifican en la línea la configuración del Call Center (RTD y SECC).
4. El administrador del Call Center (SECC).

Todos los supervisores que utilizan el SECC client pueden modificar los nombres de los agentes y modificar sus asignaciones a cada servicio de acuerdo a los skills, es decir reconfigurar las colas de agentes.

Solamente el administrador del Call Center puede modificar claves de ingreso de los agentes o funciones de supervisión de los agentes (definir supervisores).

SYMPOSIUM EXPRESS CALL CENTER CLIENT

USO

Para correr el SECC se utiliza el acceso directo del escritorio en el PC del supervisor, con el User ID y password de cada uno.

La primera pantalla que se despliega presenta un arreglo de íconos con los servicios habilitados para el usuario, que en el caso de los supervisores de SECC son:

- Real Time Displays
- Agent / Supervisor User
- Agent Assignment
- Reports
- Help
- Password

a. **Real Time Displays (Estadísticas de tiempo real)**

Son tres pantallas que permiten monitorear en línea la actividad telefónica de los agentes y supervisores (primera pantalla), skillsets o colas (segunda pantalla) y resumen de desempeño del Call Center (tercera pantalla).

Antes de que se desplieguen las tres, aparece la pantalla de configuración de los displays de tiempo real, donde se pueden setear:

- los colores y umbrales para cada parámetro
- los intervalos para las estadísticas de tiempo real

La interpretación de campos y parámetros se presenta en el anexo adjunto.

b. **Agent / Supervisor Administration**

En esta pantalla se puede modificar la información general de los agentes:

- nombres y apellidos
- tipo de trabajo (agente o supervisor)
- departamento

Adicionalmente el administrador del Call Center puede modificar la clave de los agentes, sus funciones (agente o supervisor), la descripción de su número de extensión (phantom DN) y el supervisor al que se reporta.

c. **Agent Assignment**

En esta pantalla se asigna cada agente a su o sus respectivos skillsets, es decir aquí se forman los grupos de agentes que conforman cada servicio.

Los skills son las destrezas o entrenamientos que tiene cada agente, de manera que se puede formar skillsets (equipos) o grupos de agentes que tienen skills (destrezas) en común.

En la pantalla de asignación de skills, se puede asignar a cada agente un skill primario varios secundarios de acuerdo a la habilidad de los agentes, esto permite formar los grupos de agentes para cada servicio en una escala de jerarquías que hacen más eficiente la atención al cliente.

GLOSARIO DE TERMINOS DEL SYMPOSIUM EXPRESS CALL CENTER (SECC)

I. PANTALLAS DE TIEMPO REAL

a) Agent Real Time Display - Pantalla de estado de agente

Agent First Name	nombre del agente
Last Name	apellido
Agent ID	clave de ingreso del agente al sistema
Position ID	Pos ID del teléfono donde el agente está firmado en esta ocasión
Suprvsr 1st Name	nombre del supervisor
Suprvsr Last Name	apellido del supervisor
Answered Skillset	skillset del agente al que corresponde la actual llamada ej. Llamada de la sierra contestada por un agente del skillset de serv. Cliente
In Calls Status	esta columna muestra el estado del agente en la tecla InCalls (es decir para llamadas de cliente) los estados pueden ser: active agente en llamada de cliente (de la cola) break instante en que se está cerrando una llamada de cliente en la tecla y el agente está momentáneamente no disponible para otra llamada busy agente ocupado para llamada de clientes esto se da cuando el agente está en una llamada por la tecla de extensión (entrantes y salientes) call present instante en que la llamada está siendo presentada al agente (está arribando a la tecla InCalls) emergency cuando el agente ha llamado al supervisor por la tecla de emergencia idle agente disponible para contestar llamadas de cliente logout agente desfirmado del sistema, no disponible para recibir llamadas not ready agente en estado de no listo on hold agente dejó en espera (en hold) la llamada de cliente que está atendiendo walkaway agente que abandonó su puesto desconectando el headset esto no produce que el cliente se des firme solo cuando el agente puso la llamada en hold
Walkaway	indica que el agente está en estado de walkaway

DN In y DN Out	muestran el estado de la tecla de extensión de los agentes
DN In	se activa cuando el agente contesta una llamada entrante por su tecla de extensión los posibles estados son: active el agente está contestando una llamada entrante por la tecla de extensión (tecla de DN) hold el agente dejó en espera (hold) la llamada entrante por su tecla de DN
DN Out	se activa cuando el agente hace una llamada desde su tecla de DN (llamada saliente) active el agente está haciendo una llamada por la tecla de DN el agente dejó en espera (hold) la llamada en su tecla de DN
Time In State	muestra el tiempo que el agente ha permanecido en su estado actual (active, hold, not ready, etc.)

b) Skillset Real Time Display - Pantalla de skillset

Skillset	nombre de el o los skillsets definidos para el Call Center
Avg Ans Delay	tiempo promedio de espera para contestación esto es el tiempo que en promedio cada llamada espera antes de ser atendida por un agente
% Serv Lvl	es el nivel de servicio en el período de observación de las pantallas de tiempo real (seteado en los displays) esto es el porcentaje de llamadas contestadas antes del umbral de tiempo que es de 20 segundos el porcentaje se calcula de acuerdo al total de llamadas ofrecidas
Calls Ans	es el número de llamadas contestadas por ese skillset
Calls waiting	es el número de llamadas que en ese instante están esperando ser contestadas por ese skillset
Agent In service	es el número de agentes asignados a ese skillset que están firmados en ese instante
Agent Nrdy	es el número de agentes de ese skillset que se encuentran en estado de not ready en ese instante
Agent Available	es el número de agentes de ese skillset que están en estado Idle, listos para responder llamadas de cliente
Expected Wait	es un pronóstico del sistema del tiempo que la próxima llamada que ingrese tendrá que esperar para ser contestada por un agente de ese skillset
Longest Wait Time Since Lst Call	es el tiempo que el agente que más tiempo ha estado libre en este skillset ha estado esperando desde la última llamada
Longest Wait Time Since Login	es el tiempo que el agente que más tiempo ha estado libre en este skillset ha estado esperando desde que se firmó
Max Wait	es el tiempo que ha estado esperando la llamada más antigua en la cola de llamadas para ese skillset
Total Ans Delay	es la suma del tiempo de espera para ser contestadas de todas las llamadas procesadas por ese skillset
Total Wait	es la suma del tiempo de espera de todas las llamadas que están en ese instante en cola para ese skillset
Agent on In Call	es la cantidad de agentes de ese skillset que se encuentran en llamada de cliente
Agent on DN Call	es el número de agentes de ese skillset que están firmados y están en llamada por la tecla de DN

c) Call Center Summary Real Time Display - Resumen de todo el Call Center

Call Center	Nombre con el que el Symposium Express identifica al Call Center
Calls Offered	Número de llamadas ofrecidas por todo el Call Center
Calls Answ	Número de llamadas contestadas por el Call Center
Calls Waiting	Número de llamadas en cola para todo el Call Center en ese instante
Calls Abandoned	Número de llamadas abandonadas

Seteo de Pantallas de tiempo real

Tresholds	valores umbrales
Moving Window	permite presentar las estadísticas de tiempo real considerando los últimos 10 minutos
Interval to date	permite presentar las estadísticas de tiempo real considerando el intervalo desde las 12 de la noche hasta el momento. Estas estadísticas se resetean a las 12 de la noche o cuando todos los agentes se desfirman.

II. Agent/Supervisor Administration - Administración de agentes y supervisores

First Name	nombre del agente o supervisor
Last Name	apellido del agente o supervisor
Title	título de trabajo: agente o supervisor
Language	lenguaje de trabajo
Department	departamento al que pertenece el agente o supervisor
Comments	comentarios adicionales sobre el agente o supervisor. Campo opcional.
Login ID	clave con la que el agente o supervisor se firma en el sistema para recibir llamadas
Personal (Phantom) Ext	número de extensión (DN) del agente o supervisor
Call Presentation Class	modalidad como el sistema presentará las llamadas al agente o supervisor ej. En forma forzada, timbrando en la tecla de InCalls, etc. Se define en Call Presentation

SOLO PARA LOS SUPERVISORES:

Position ID	Pos ID del teléfono del supervisor
PC User ID	identificación de usuario del supervisor para ingresar al Symposium Express NOTA: el supervisor ingresa al SECC con su PC User ID y su password previamente definido

III. Agent Skillset Assignments - Asignación de skillsets a los agentes

Skillset	nombre con que se conoce a las destrezas de los agentes por las cuales serán agrupados
----------	--

Los agentes pertenecen a cada skillset al que se asigne de acuerdo a la siguiente tabla de prioridades

0	el agente no está asignado al este skillset, es decir no atenderá llamadas de este skillset
1	el agente tiene primera prioridad de atención de llamadas es decir las llamadas de ese skillset entrarán primero donde los agentes 1, si están libres
2	el agente tiene segunda prioridad de atención de llamadas es decir si todos los agentes 1 están ocupados, las llamadas de ese skillset se asignarán a los agentes 2, si están libres
3	el agente tiene tercera prioridad de atención de llamadas es decir si todos los agentes 1 y 2 están ocupados, las llamadas de ese skillset se asignarán a los agentes 3, si están libres
.....	

IV. Reportes de agente

Desempeño de agentes

Logged in Time	Tiempo que el agente estuvo firmado en el sistema
Skillset Talk Time	Tiempo efectivo que el agente estuvo hablando por su tecla de InCalls
Avg Skillset Talk Time	Tiempo promedio que el agente se demora en cada llamada de InCalls
Avg ACD/NACD Talk Time	Tiempo promedio que el agente se demora en cada llamada de ACD.
DN Talk Time	Tiempo promedio que el agente se demora en cada llamada de extensión
Not Ready Time	Tiempo total que el agente estuvo en Not Ready mientras estuvo firmado
Break Time	Tiempo total que el sistema mantuvo al agente no disponible para llamadas hasta que se recupere de la última llamada. Durante el funcionamiento normal del SECC en el Banco este valor es cero. Es un tiempo mínimo y es programable
Ring Time	Tiempo total que el teléfono de ese agente estuvo timbrando, en llamadas de InCalls y de DN
Waiting Time	tiempo total que el agente estuvo listo y esperando llamadas de InCalls
Walk Away time	tiempo total que el agente estuvo en estado de walk away
Calls Presented	cantidad de llamadas de In Calls que el sistema presentó al agente
Skillset Ans'd	cantidad de llamadas de In Calls contestadas por el agente
DN Calls	cantidad de llamadas de extensión (por DN) recibidas o realizadas por el agente
Conf out	cantidad de conferencias realizadas por el agente (DN o In calls)
Trans out	cantidad de llamadas transferidas por el agente (DN o InCalls)
%Work	porcentaje de trabajo del agente, la fórmula es: $(\text{skillset talk time} + \text{ACD talk time} + \text{Notready time}) / \text{logged in time}$
Rtn to queue	cantidad total de llamadas que retornaron a la cola (por que el agente no contestó o porque se puso en not ready para redireccionarla
Rtn to queue due to timeout	cantidad de llamadas que retornaron a la cola porque el agente no contestó luego de los tres timbrazos

Desempeño de agente por skillset

Skillset Answered	Total de llamadas contestadas por el agente para ese skillset
short calls answered	total de llamadas cortas que el agente contestó (las short calls son llamadas que duran menos de 10 segundos)
post call processing time	total de tiempo de walkaway del agente
total talk time	tiempo total que el agente ocupó en llamadas de ese skillset
average talk time	tiempo promedio que el agente ocupó en cada llamada de ese skillset
skillset work time	total talk time + post call processing time

Desempeño de agente en llamadas por extensión

internal DN calls	total de llamadas internas por extensión (DN)
average internal DN time	tiempo promedio que el agente usó en cada llamada interna por DN
external DN calls	total de llamadas externas por extensión (DN)
average external DN Time	tiempo promedio que el agente usó en cada llamada externa por DN

incoming calls	llamadas entrantes por DN
outgoing calls	llamadas salientes por DN

DN calls conferenced	total de conferencias del agente en sus llamadas de DN
DN calls transfered	total de transferencias del agente en sus llamadas de DN

Desempeño de agente en transferencias y conferencias

total skillset transferred by agent: total de llamadas transferidas por agente	
skillset transferred	total de llamadas de skillset transferidas por el agente
DN transferred	total de llamadas de DN transferidas por el agente
ACD transferred	total de llamadas de ACD (que no existen en funcionamiento normal) transferidas por el agente

Total calls transferred to	total de llamadas transferidas hacia
transferred to ACD	transferidas hacia una cola de ACD (será cero en el Banco)
transferred to DN	transferidas hacia una extensión
transferred to CDN	transferidas hacia un CDN (se puede decir hacia un skillset)

Total calls conferenced by agent: total de conferencias realizadas por un agente	
TODOS LOS TERMINOS DE CONFERENCIAS DE ESTE REPORTE SE RELACIONAN CON LOS DE TRANSFERENCIAS ARRIBA MENCIONADOS	

V. Reportes de skillset

Total Skillset answered	total de llamadas contestadas por ese skillset (o servicio) por ejemplo total de llamadas contestadas por servicio al cliente
total skillset answered after threshold	total de llamadas contestadas después del umbral de 20 segundos
percent skillset answered after threshold	porcentaje de llamadas contestadas después del umbral en relación a todas las llamadas contestadas
total answered delay	suma de todos los tiempos que han esperado todas las llamadas antes de ser contestadas por un agente de ese skillset
average answer delay	tiempo promedio que espera una llamada para ser contestada por un agente de ese skillset
maximum answer delay	tiempo más largo que ha esperado una llamada antes de ser contestada por un agente de ese skillset es decir cuanto tiempo esperó la llamada que más esperó
all agent busy time	tiempo total que todos los agentes de ese skillset estuvieron ocupados simultáneamente
all agent staffed time	tiempo total que todos los agentes estuvieron firmados suma de tiempos de todos los agentes
skillset active time	tiempo total de atención del skillset. esto es el tiempo entre que el primer agente de ese skillset se firmó y el tiempo que el último se desfirmó
average number of agents	número promedio de agentes firmados en ese skillset

VI. Estadísticas de CDN

total offered	total de llamadas ofrecidas por este CDN
total answered	total de llamadas contestadas por el CDN
total terminated	total de llamadas terminadas por el sistema para este CDN el sistema termina las llamadas cuando no hay agentes firmados y no está definido un tratamiento de emergencia en el Banco si está definido este tratamiento
percent terminated	porcentaje de llamadas terminadas respecto a las ofrecidas
total abandoned	total de llamadas abandonadas por el cliente
percent abandoned	porcentaje de llamadas abandonadas por el cliente respecto a las ofrecidas

CDN: Control Directory Number

El CDN es un número del sistema, tal como el ACD, que permite que la central telefónica entregue al SECC el control de las llamadas. Cada CDN está relacionado con una cola de ACD y apunta a un skillset.

VII. Reporte de troncales

Trunk ID	Identificación de troncal (número de miembro de troncal dentro de la ruta)
Route Name	Nombre de la ruta, como se ha definido en la pantalla de Routes
Route ID	Identificación de la ruta (número de ruta)
Average Usage Time per ...	Promedio de tiempo de uso (de esta troncal) en el intervalo de tiempo del reporte (...) Ej. Si el intervalo es de los tres meses (enero, febrero, marzo) el promedio es mensual.
Usage Time	Tiempo total de uso de la troncal en el intervalo seleccionado
Abandoned Delay	El tiempo total que todas las llamadas abandonadas de esa troncal esperaron antes de abandonar
Answer Delay	El tiempo total que todas las llamadas contestadas en esa troncal esperaron antes de ser contestadas
Abandoned	Total de llamadas que entraron por esa troncal y fueron abandonadas
Answered	Total de llamadas que entraron por esa troncal y fueron contestadas
Offered	Total de llamadas ofrecidas por esa troncal (contestadas y abandonadas)

VIII. Reporte de rutas

All trunks busy	Cantidad de veces que estuvieron ocupadas todas las troncales simultáneamente durante el intervalo de tiempo del reporte.
All trunks busy time	Cantidad de tiempo total que estuvieron ocupadas todas las troncales simultáneamente

CMAC 101

RUTA	DESCRIPCION	NOMBRE EN LA CENTRAL	MIEMBROS
20		call center 101, 102 y 911	26
21		call center 101, 102 y 911	4

Los miembros de cada ruta tienen ID a número seguido.

ADMINISTRACION Y MANTENIMIENTO DEL SYMPOSIUM EXPRESS CALL CENTER 3.0 (SECC)

El presente entrenamiento está orientado a los administradores de sistema del SECC, pero desde el punto 5.2. se consideran las tareas que ejecutarán los supervisores.

TEMARIO:

1. Descripción del SECC
 - 1.1. El software en el servidor
 - 1.2. El software en el cliente
 - 1.3. Displays gráficos de tiempo real (GRTD)
2. Generalidades de la instalación del SECC (requerimientos)
3. Acceso al SECC.
 - 3.1. Niveles de usuarios y passwords.
4. Archivo de datos para importar desde la central Meridian 1 hacia el SECC
 - 4.1. Datos necesarios de la PBX
 - 4.1.1. Listar agentes y supervisores (LD 81)
 - 4.1.2. Desplegar programación de CDNs y ACDs (LD 23)
 - 4.1.3. Desplegar programación de rutas (LD 21)
5. La pantalla de trabajo del SECC.
 - 5.1. Para el administrador del sistema
 - 5.1.1. Log de alarmas
 - 5.1.2. Funciones avanzadas
 - 5.1.2.1. Importación de datos
 - 5.1.2.2. Revisión de recursos adquiridos desde la central (teléfonos, rutas y CDNs)
 - 5.1.2.3. Creación de skillsets
 - 5.2. *Para el supervisor y administrador del Call Center*
 - 5.1.1. *Acceso a la pantalla de trabajo del supervisor*
 - 5.1.2. *Pantallas de configuración*
 - 5.1.2.1. *Crear / modificar agentes*
 - 5.1.2.2. *Asignar skillsets a agentes*

6. *Pantallas de tiempo real*

- 6.1. *Configuración del despliegue de las pantallas de tiempo real*
- 6.2. *Seteo de valores umbral para los colores*
- 6.3. *Interpretación de los parámetros más usuales.*

7. *Reportes*

- 7.1. *Reportes definidos por el usuario a partir de los reportes estándar*
- 7.2. *Filtros de datos*
- 7.3. *Generación de reportes*
- 7.4. *Interpretación de los reportes más útiles.*
 - 7.4.1. *Desempeño de agentes en llamadas In Calls (entrantes)*
 - 7.4.2. *Desempeño de agentes en llamadas por DN (tecla de extensión)*
 - 7.4.3. *Desempeño del skillset (del grupo de agentes)*
 - 7.4.4. *Desempeño general del CDN (del servicio)*

SYMPOSIUM EXPRESS CALL CENTER (SECC)

El Symposium Express Call Center (SECC) es una aplicación externa de las centrales telefónicas Meridian 1 de Nortel para trabajo con Call Center. El SECC permite:

- Configurar los grupos de agentes y supervisores para los diferentes servicios en forma dinámica, de acuerdo a sus capacidades y entrenamientos.
- Modificar en vivo la configuración del Call Center, para mejorar el desempeño y hacer frente a cambio en la actividad telefónica.
- Monitorear el trabajo del Call Center en tiempo real (actividad de agentes y supervisores en línea).
- Generar reportes históricos del desempeño del Call Center.

Para esto el SECC ejecuta dos actividades:

- Contesta las llamadas y controla su distribución automática a los agentes.
- Captura desde la central la información de la actividad telefónica del Call Center (agentes, supervisores y rutas de troncales) y la almacena en disco duro.

DESCRIPCIÓN DEL SECC

El SECC es una aplicación cliente – servidor. El software del SECC al igual que los datos de la actividad telefónica diaria residen en el servidor de SECC instalado en el cuarto de equipos, mientras los archivos ejecutables que permiten al supervisor utilizar las facilidades del SECC están instalados en el PC de cada supervisor.

La información de actividad de colas y agentes se almacena en el servidor, de manera que mientras éste se mantenga encendido y comunicándose con la central telefónica, ningún dato se perderá.

Es imprescindible que todos los agentes se firmen en el sistema (log in) para que sean registrados y aparezcan en las estadísticas, incluso si se encargan exclusivamente de llamadas salientes.

Pueden utilizar el SECC tres tipos de usuarios:

- El administrador del sistema, para mantenimiento del SECC y funciones avanzadas.
- El administrador del Call Center para manejo de la configuración del Call Center.
- Supervisores para monitoreo y generación de reportes.

De acuerdo a sus actividades, los supervisores en Corposeguridad son 4 tipos:

1. Los que solamente monitorean la actividad del Call Center en línea (RTD – Real Time Displays).
2. Los que generan reportes (utilizan Symposium Express Call Center client).
3. Los que ejecutan las dos funciones anteriores y modifican en la línea la configuración del Call Center (RTD y SECC).
4. El administrador del Call Center (SECC).

Todos los supervisores que utilizan el SECC client pueden modificar los nombres de los agentes y modificar sus asignaciones a cada servicio de acuerdo a los skills, es decir reconfigurar las colas de agentes.

Solamente el administrador del Call Center puede modificar claves de ingreso de los agentes o funciones de supervisión de los agentes (definir supervisores).

2.1. INGRESO AL PROGRAMA

Al ingresar como supervisor se tienen las mismas opciones revisadas en la primera parte, pero el trabajo en el servidor es principalmente de mantenimiento, para lo cual se debe acceder al SECC como Administrador del Sistema.

Para trabajar como **administrador del sistema**: USER ID:
PASSWORD:

2.2. PANTALLAS DE TRABAJO

Las pantallas de tiempo real, administración de usuarios, asignación de Skillsets y reportes son las mismas que para el supervisor. Las pantallas nuevas más importantes son:

- Backup
- Advanced Functions
- Call Presentation
- Call Routing
- Call Treatment
- Data Import

a. Backup

Que permite respaldar la información del SECC a un Tape Drive, pero que no se está usando en Corposeguridad.

b. Advanced Functions

Que permite acceder a funciones avanzadas de trabajo.

c. Call Presentation

Es la forma de cómo se presentan las llamadas a los agentes. Los agentes controlan la recepción de llamadas firmándose en sus teléfonos y estando en estado de Listo.

Un Call Presentation puede tener varias opciones como:

- las llamadas pueden ser contestadas automáticamente después de un tiempo determinado (opción de call force). Los agentes no necesitan presionar Incall.
- Si la llamada no es contestada después de un determinado período de tiempo, ésta retorna la cola.
- Una vez presentada la llamada, permanece ahí hasta que sea contestada o abandonada.
- Las llamadas por DN pueden ser colocadas en espera para recibir llamadas por Incalls.

d. Call Routing

Es la forma de cómo las llamadas son enrutadas. Se puede enrutar las llamadas a diferentes skillsets basadas en Calling Line ID (CLID), Dialed Number Identification Service (DNIS), o controlled directory number (CDN), éste ultimo es el que estamos utilizando.

e. Call Treatment

Mientras las llamadas están esperando que un agente las conteste, los llamantes deben recibir un tratamiento de llamada (Call Treatment) tal como: anuncios grabados o música en espera. Se pueden crear 32 diferentes Call Treatments en el Call Center. Se puede configurar lo siguiente:

- Las horas de operación del Call Center.
- Cómo manejar las llamadas que están en espera en la cola por un período de tiempo extendido (overflow treatment).
- Días festivos en los cuales el Call Center no trabaja.
- Los tipos de anuncios, música, u otro tipos de tonos que se darán a las llamadas que llegan al Call Center.

Hay la alternativa en la cual se puede manejar las llamadas durante situaciones de emergencia.

f. Data Import

El Symposium Express Call Center incluye una utilidad para importar datos del sistema Meridian 1, necesarios para configurar usuarios, skillsets, agent assignments, y call presentation.

Duración de los reportes

Statistic	Storage duration
interval statistics	15 days
daily statistics	7 days
weekly statistics	12 weeks
monthly statistics	12 months

SYMPOSIUM EXPRESS CALL CENTER (SECC) Cliente

1.1. INGRESO AL PROGRAMA

Existen tres niveles para ingreso al SECC:

Administrador del Sistema

Para mantenimiento del SECC y actualizaciones de software.

Administración del Call Center

Para funciones de administración de Call Center avanzadas.

Supervisor

Para trabajo diario con el Call Center, esto incluye:

- Monitoreo (pantalla de tiempo real)
- Administración de agentes (características de los agentes)
- Modificaciones en el tratamiento de llamadas (enrutamiento y opciones)
- Generación de reportes

Se ingresa al programa con doble clic en el icono de Symposium ECC en la pantalla de Windows.

Para trabajar como **supervisor**:

USER ID:

PASSWORD:

1.2. PANTALLAS DE TRABAJO

Las pantallas de trabajo del supervisor son:

a. Displays de tiempo real

Se accede a ellas a través a ellas a través de icono Real Time Displays. La pantalla inicial muestra las opciones de presentación de los displays.

- seteo de umbrales para los colores
- refresco de las pantallas

Los displays de tiempo real son pantallas donde se muestran las estadísticas de tiempo real del Call Center, es decir, lo que está sucediendo al momento con:

- los agentes (primera pantalla)
- las colas (skillsets, segunda pantalla)
- el Call Center en general (tercera pantalla)

b. Agent / Supervisor Administration

Se accede a la pantalla a través del icono.

En esta pantalla se define las características de los agentes:

- Nombre y apellidos
- Tipo de trabajo (agente o supervisor)
- Agent ID
- La clave con que se firma en el sistema cada agente

ES INDISPENSABLE QUE TODOS LOS AGENTES SE FIRMEN PARA QUE APAREZCAN EN LOS DISPLAYS DE TIEMPO REAL Y EN LOS REPORTES.

- El número de su extensión (Phantom DN)
- El supervisor al que está asignado

c. Agent Skillset Assignment

En esta pantalla se establecen los skills de cada agente, es decir se asigna cada agente a uno o varios skillsets. En Corposeguridad los agentes pertenecen a un solo skillset.

d. Reportes

De acuerdo a las opciones escogidas en la ventana View del menú principal, en la pantalla de reportes aparece el listado de reportes estándar, definidos por usuarios y creados por usuario.

- Estándar
- User-Defined
- User-Created

Los que se utilizan en Corposeguridad son los reportes definidos por usuario, que son copiados de los reportes estándar y tiene un nombre descriptivo específico.

Horario de reportes:

Algunos de los reportes de Corposeguridad se generan automáticamente en un horario preestablecido.

Todos están en la carpeta

Todos los reportes definidos tienen títulos, para facilitar la interpretación.

SYMPOSIUM EXPRESS CALL CENTER CLIENT

USO

Para correr el SECC se utiliza el acceso directo del escritorio en el PC del supervisor, con el User ID y password de cada uno.

La primera pantalla que se despliega presenta un arreglo de íconos con los servicios habilitados para el usuario, que en el caso de los supervisores de SECC son:

- Real Time Displays
- Agent / Supervisor User
- Agent Assignment
- Reports
- Help
- Password

a. Real Time Displays (Estadísticas de tiempo real)

Son tres pantallas que permiten monitorear en línea la actividad telefónica de los agentes y supervisores (primera pantalla), skillsets o colas (segunda pantalla) y resumen de desempeño del Call Center (tercera pantalla).

Antes de que se desplieguen las tres, aparece la pantalla de configuración de los displays de tiempo real, donde se pueden setear:

- los colores y umbrales para cada parámetro
- los intervalos para las estadísticas de tiempo real

La interpretación de campos y parámetros se presenta en el anexo adjunto.

b. Agent / Supervisor Administration

En esta pantalla se puede modificar la información general de los agentes:

- nombres y apellidos
- tipo de trabajo (agente o supervisor)
- departamento

Adicionalmente el administrador del Call Center puede modificar la clave de los agentes, sus funciones (agente o supervisor), la descripción de su número de extensión (phantom DN) y el supervisor al que se reporta.

c. Agent Assignment

En esta pantalla se asigna cada agente a su o sus respectivos skillsets, es decir aquí se forman los grupos de agentes que conforman cada servicio.

Los skills son las destrezas o entrenamientos que tiene cada agente, de manera que se puede formar skillsets (equipos) o grupos de agentes que tienen skills (destrezas) en común.

En la pantalla de asignación de skills, se puede asignar a cada agente un skill primario varios secundarios de acuerdo a la habilidad de los agentes, esto permite formar los grupos de agentes para cada servicio en una escala de jerarquías que hacen más eficiente la atención al cliente.

GLOSARIO DE TERMINOS DEL SYMPOSIUM EXPRESS CALL CENTER (SECC)

I. PANTALLAS DE TIEMPO REAL

a) Agent Real Time Display - Pantalla de estado de agente

Agent First Name	nombre del agente
Last Name	apellido
Agent ID	clave de ingreso del agente al sistema
Position ID	Pos ID del teléfono donde el agente está firmado en esta ocasión
Suprvsr 1st Name	nombre del supervisor
Suprvsr Last Name	apellido del supervisor
Answered Skillset	skillset del agente al que corresponde la actual llamada ej. Llamada de la sierra contestada por un agente del skillset de serv. Cliente
In Calls Status	esta columna muestra el estado del agente en la tecla InCalls (es decir para llamadas de cliente) los estados pueden ser: active agente en llamada de cliente (de la cola) break instante en que se está cerrando una llamada de cliente en la tecla y el agente está momentáneamente no disponible para otra llamada busy agente ocupado para llamada de clientes call present esto se da cuando el agente está en una llamada por la tecla de extensión (entrantes y salientes) instante en que la llamada está siendo presentada al agente (está arribando a la tecla InCalls) emergency cuando el agente ha llamado al supervisor por la tecla de emergencia idle agente disponible para contestar llamadas de cliente logout agente desfirmado del sistema, no disponible para recibir llamadas not ready agente en estado de no listo on hold agente dejó en espera (en hold) la llamada de cliente que está atendiendo walkaway agente que abandonó su puesto desconectando el headset esto no produce que el cliente se desfirme solo cuando el agente puso la llamada en hold
Walkaway	indica que el agente está en estado de walkaway

DN In y DN Out	muestran el estado de la tecla de extensión de los agentes
DN In	se activa cuando el agente contesta una llamada entrante por su tecla de extensión los posibles estados son: active el agente está contestando una llamada entrante por la tecla de extensión (tecla de DN) hold el agente dejó en espera (hold) la llamada entrante por su tecla de DN
DN Out	se activa cuando el agente hace una llamada desde su tecla de DN (llamada saliente) active el agente está haciendo una llamada por la tecla de DN el agente dejó en espera (hold) la llamada en su tecla de DN
Time In State	muestra el tiempo que el agente ha permanecido en su estado actual (active, hold, not ready, etc.)

b) Skillset Real Time Display - Pantalla de skillset

Skillset	nombre de el o los skillsets definidos para el Call Center
Avg Ans Delay	tiempo promedio de espera para contestación esto es el tiempo que en promedio cada llamada espera antes de ser atendida por un agente
% Serv Lvl	es el nivel de servicio en el período de observación de las pantallas de tiempo real (seteado en los displays) esto es el porcentaje de llamadas contestadas antes del umbral de tiempo que es de 20 segundos el porcentaje se calcula de acuerdo al total de llamadas ofrecidas
Calls Ans	es el número de llamadas contestadas por ese skillset
Calls waiting	es el número de llamadas que en ese instante están esperando ser contestadas por ese skillset
Agent In service	es el número de agentes asignados a ese skillset que están firmados en ese instante
Agent Nrdy	es el número de agentes de ese skillset que se encuentran en estado de not ready en ese instante
Agent Available	es el número de agentes de ese skillset que están en estado Idle, listos para responder llamadas de cliente
Expected Wait	es un pronóstico del sistema del tiempo que la próxima llamada que ingrese tendrá que esperar para ser contestada por un agente de ese skillset
Longest Wait Time Since Lst Call	es el tiempo que el agente que más tiempo ha estado libre en este skillset ha estado esperando desde la última llamada
Longest Wait Time Since Login	es el tiempo que el agente que más tiempo ha estado libre en este skillset ha estado esperando desde que se firmó
Max Wait	es el tiempo que ha estado esperando la llamada más antigua en la cola de llamadas para ese skillset
Total Ans Delay	es la suma del tiempo de espera para ser contestadas de todas las llamadas procesadas por ese skillset
Total Wait	es la suma del tiempo de espera de todas las llamadas que están en ese instante en cola para ese skillset
Agent on In Call	es la cantidad de agentes de ese skillset que se encuentran en llamada de cliente
Agent on DN Call	es el número de agentes de ese skillset que están firmados y están en llamada por la tecla de DN

c) Call Center Summary Real Time Display - Resumen de todo el Call Center

Call Center	Nombre con el que el Symposium Express identifica al Call Center
Calls Offered	Número de llamadas ofrecidas por todo el Call Center
Calls Answ	Número de llamadas contestadas por el Call Center
Calls Waiting	Número de llamadas en cola para todo el Call Center en ese instante
Calls Abandoned	Número de llamadas abandonadas

Seteo de Pantallas de tiempo real

Thresholds	valores umbrales
Moving Window	permite presentar las estadísticas de tiempo real considerando los últimos 10 minutos
Interval to date	permite presentar las estadísticas de tiempo real considerando el intervalo desde las 12 de la noche hasta el momento. Estas estadísticas se resetean a las 12 de la noche o cuando todos los agentes se desfirman.

II. Agent/Supervisor Administration - Administración de agentes y supervisores

First Name	nombre del agente o supervisor
Last Name	apellido del agente o supervisor
Title	título de trabajo: agente o supervisor
Language	lenguaje de trabajo
Department	departamento al que pertenece el agente o supervisor
Comments	comentarios adicionales sobre el agente o supervisor. Campo opcional.
Login ID	clave con la que el agente o supervisor se firma en el sistema para recibir llamadas
Personal (Phantom) Ext	número de extensión (DN) del agente o supervisor
Call Presentation Class	modalidad como el sistema presentará las llamadas al agente o supervisor ej. En forma forzada, timbrando en la tecla de InCalls, etc. Se define en Call Presentation

SOLO PARA LOS SUPERVISORES:

Position ID	Pos ID del teléfono del supervisor
PC User ID	identificación de usuario del supervisor para ingresar al Symposium Express NOTA: el supervisor ingresa al SECC con su PC User ID y su password previamente definido

III. Agent Skillset Assignments - Asignación de skillsets a los agentes	
Skillset	nombre con que se conoce a las destrezas de los agentes por las cuales serán agrupados

Los agentes pertenecen a cada skillset al que se asigne de acuerdo a la siguiente tabla de prioridades

0	el agente no está asignado al este skillset, es decir no atenderá llamadas de este skillset
1	el agente tiene primera prioridad de atención de llamadas es decir las llamadas de ese skillset entrarán primero donde los agentes 1, si están libres
2	el agente tiene segunda prioridad de atención de llamadas es decir si todos los agentes 1 están ocupados, las llamadas de ese skillset se asignarán a los agentes 2, si están libres
3	el agente tiene tercera prioridad de atención de llamadas es decir si todos los agentes 1 y 2 están ocupados, las llamadas de ese skillset se asignarán a los agentes 3, si están libres
.....	

IV. Reportes de agente

Desempeño de agentes

Logged in Time	Tiempo que el agente estuvo firmado en el sistema
Skillset Talk Time	Tiempo efectivo que el agente estuvo hablando por su tecla de InCalls
Avg Skillset Talk Time	Tiempo promedio que el agente se demora en cada llamada de InCalls
Avg ACD/NACD Talk Time	Tiempo promedio que el agente se demora en cada llamada de ACD.
DN Talk Time	Tiempo promedio que el agente se demora en cada llamada de extensión
Not Ready Time	Tiempo total que el agente estuvo en Not Ready mientras estuvo firmado
Break Time	Tiempo total que el sistema mantuvo al agente no disponible para llamadas hasta que se recupere de la última llamada. Durante el funcionamiento normal del SECC en el Banco este valor es cero. Es un tiempo mínimo y es programable
Ring Time	Tiempo total que el teléfono de ese agente estuvo timbrando, en llamadas de InCalls y de DN
Waiting Time	tiempo total que el agente estuvo listo y esperando llamadas de InCalls
Walk Away time	tiempo total que el agente estuvo en estado de walk away
Calls Presented	cantidad de llamadas de In Calls que el sistema presentó al agente
Skillset Ans'd	cantidad de llamadas de In Calls contestadas por el agente
DN Calls	cantidad de llamadas de extensión (por DN) recibidas o realizadas por el agente
Conf out	cantidad de conferencias realizadas por el agente (DN o In calls)
Trans out	cantidad de llamadas transferidas por el agente (DN o InCalls)
%Work	porcentaje de trabajo del agente, la fórmula es: $(\text{skillset talk time} + \text{ACD talk time} + \text{Notready time}) / \text{logged in time}$
Rtn to queue	cantidad total de llamadas que retornaron a la cola (por que el agente no contestó o porque se puso en not ready para redireccionarla
Rtn to queue due to timeout	cantidad de llamadas que retornaron a la cola porque el agente no contestó luego de los tres timbrazos

Desempeño de agente por skillset

Skillset Answered	Total de llamadas contestadas por el agente para ese skillset
short calls answered	total de llamadas cortas que el agente contestó (las short calls son llamadas que duran menos de 10 segundos)
post call processing time	total de tiempo de walkaway del agente
total talk time	tiempo total que el agente ocupó en llamadas de ese skillset
average talk time	tiempo promedio que el agente ocupó en cada llamada de ese skillset
skillset work time	total talk time + post call processing time

Desempeño de agente en llamadas por extensión

internal DN calls	total de llamadas internas por extensión (DN)
average internal DN time	tiempo promedio que el agente usó en cada llamada interna por DN
external DN calls	total de llamadas externas por extensión (DN)
average external DN Time	tiempo promedio que el agente usó en cada llamada externa por DN

incoming calls	llamadas entrantes por DN
outgoing calls	llamadas salientes por DN

DN calls conferenced	total de conferencias del agente en sus llamadas de DN
DN calls transfered	total de transferencias del agente en sus llamadas de DN

Desempeño de agente en transferencias y conferencias

total skillset transferred by agent: total de llamadas transferidas por agente	
skillset transferred	total de llamadas de skillset transferidas por el agente
DN transferred	total de llamadas de DN transferidas por el agente
ACD transferred	total de llamadas de ACD (que no existen en funcionamiento normal) transferidas por el agente

Total calls transferred to	total de llamadas transferidas hacia
transferred to ACD	transferidas hacia una cola de ACD (será cero en el Banco)
transferred to DN	transferidas hacia una extensión
transferred to CDN	transferidas hacia un CDN (se puede decir hacia un skillset)

Total calls conferenced by agent: total de conferencias realizadas por un agente	
TODOS LOS TERMINOS DE CONFERENCIAS DE ESTE REPORTE SE RELACIONAN CON LOS DE TRANSFERENCIAS ARRIBA MENCIONADOS	

V. Reportes de skillset

Total Skillset answered	total de llamadas contestadas por ese skillset (o servicio) por ejemplo total de llamadas contestadas por servicio al cliente
total skillset answered after threshold	total de llamadas contestadas después del umbral de 20 segundos
percent skillset answered after threshold	porcentaje de llamadas contestadas después del umbral en relación a todas las llamadas contestadas
total answered delay	suma de todos los tiempos que han esperado todas las llamadas antes de ser contestadas por un agente de ese skillset
average answer delay	tiempo promedio que espera una llamada para ser contestada por un agente de ese skillset
maximum answer delay	tiempo más largo que ha esperado una llamada antes de ser contestada por un agente de ese skillset es decir cuanto tiempo esperó la llamada que más esperó
all agent busy time	tiempo total que todos los agentes de ese skillset estuvieron ocupados simultáneamente
all agent staffed time	tiempo total que todos los agentes estuvieron firmados suma de tiempos de todos los agentes
skillset active time	tiempo total de atención del skillset. esto es el tiempo entre que el primer agente de ese skillset se firmó y el tiempo que el último se desfirmó
average number of agents	número promedio de agentes firmados en ese skillset

VI. Estadísticas de CDN

total offered	total de llamadas ofrecidas por este CDN
total answered	total de llamadas contestadas por el CDN
total terminated	total de llamadas terminadas por el sistema para este CDN el sistema termina las llamadas cuando no hay agentes firmados y no está definido un tratamiento de emergencia en el Banco si está definido este tratamiento
percent terminated	porcentaje de llamadas terminadas respecto a las ofrecidas
total abandoned	total de llamadas abandonadas por el cliente
percent abandoned	porcentaje de llamadas abandonadas por el cliente respecto a las ofrecidas

CDN: Control Directory Number

El CDN es un número del sistema, tal como el ACD, que permite que la central telefónica entregue al SECC el control de las llamadas. Cada CDN está relacionado con una cola de ACD y apunta a un skillset.

VII. Reporte de troncales

Trunk ID	Identificación de troncal (número de miembro de troncal dentro de la ruta)
Route Name	Nombre de la ruta, como se ha definido en la pantalla de Routes
Route ID	Identificación de la ruta (número de ruta)
Average Usage Time per ...	Promedio de tiempo de uso (de esta troncal) en el intervalo de tiempo del reporte (...) Ej. Si el intervalo es de los tres meses (enero, febrero, marzo) el promedio es mensual.
Usage Time	Tiempo total de uso de la troncal en el intervalo seleccionado
Abandoned Delay	El tiempo total que todas las llamadas abandonadas de esa troncal esperaron antes de abandonar
Answer Delay	El tiempo total que todas las llamadas contestadas en esa troncal esperaron antes de ser contestadas
Abandoned	Total de llamadas que entraron por esa troncal y fueron abandonadas
Answered	Total de llamadas que entraron por esa troncal y fueron contestadas
Offered	Total de llamadas ofrecidas por esa troncal (contestadas y abandonadas)

VIII. Reporte de rutas

All trunks busy	Cantidad de veces que estuvieron ocupadas todas las troncales simultáneamente durante el intervalo de tiempo del reporte.
All trunks busy time	Cantidad de tiempo total que estuvieron ocupadas todas las troncales simultáneamente

CMAC 101

RUTA	DESCRIPCION	NOMBRE EN LA CENTRAL	MIEMBROS
20		call center 101, 102 y 911	26
21		call center 101, 102 y 911	4

Los miembros de cada ruta tienen ID a número seguido.